

**STUDI PERSEPSI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR  
PAJAK DI KANTOR BERSAMA SAMSAT  
KABUPATEN BANTUL**

**RINGKASAN SKRIPSI**



**Disusun oleh :  
Thomas Arjuna Putra Perdana  
NPM : 09 04 17715**

**Pembimbing :  
Erly Suandy**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
Jalan Babarsari 43-44 Yogyakarta**

### Abstrak

Keluhan dan ketidakpuasan masyarakat selaku konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat menggambarkan masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang selama ini telah dinikmati oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Kantor SAMSAT Kabupaten Bantul menurut persepsi wajib pajak, yang dilihat dari perbedaan antara ekspektasi wajib pajak dan kinerja pelayanan riil yang diberikan. Cara agar sampai pada tujuan itu digunakan instrumen *Servqual* (*Service Quality*) yang meliputi lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak yang selama ini membayar pajak di Kantor SAMSAT Bantul.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi, dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. Perbedaan tersebut disebabkan nilai rata-rata dari ekspektasi lebih besar dari persepsi wajib pajak, sehingga pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bantul masih kurang dari apa yang diharapkan oleh wajib pajak.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, dan Empati

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Setiap daerah mempunyai kewajiban untuk memenuhi kepentingan masyarakat dengan melaksanakan pembangunan daerah di segala bidang. Dalam melaksanakan pembangunan daerah, setiap daerah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana pembangunan daerah dapat bersumber dari penerimaan pajak daerah. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu penerimaan pajak yang mempengaruhi tingginya pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan WP kendaraan bermotor sehingga diharapkan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar atau melunasi kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramah-tamahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus) (Parasuraman, 1990).

Sistem Administrasi Manuggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Bantul merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dari 3 (tiga) instansi, yaitu Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, dan Aset (DPPKA) DIY, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah DIY, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena sesuai dengan visi dari SAMSAT Bantul yaitu pelayanan secara profesional, cepat, tepat, dan aman demi kepuasan masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan

adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bantul.

Bisa tergambarkan dari fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa kutipan tentang keluhan-keluhan yang dilontarkan terhadap pelayanan di SAMSAT Bantul:

- Salah seorang wajib pajak bernama Andy Kamto mengeluhkan lamanya proses cek fisik di SAMSAT Bantul dikarenakan hanya ada satu petugas yang melayani. Dia juga mengeluhkan lamanya proses pembuatan BPKB baru, bahkan harus ditunda sampai libur Lebaran usai. Selain itu, dia juga mengeluhkan petugas kasir SAMSAT yang belum *standby* saat jam operasional sudah dimulai ([www.andykamto.com](http://www.andykamto.com), Jumat 17 Agustus 2012).
- Hasil seminar supervisi pelayanan publik menyimpulkan bahwa meski dinyatakan dalam kondisi cukup baik, namun pelayanan publik di Bantul masih belum maksimal. Beberapa kantor pelayanan publik masih lamban dalam melayani masyarakat, sehingga mengakibatkan antrian panjang ([www.jogjatv.tv](http://www.jogjatv.tv), Jumat, 27 April 2012).
- Salah seorang wajib pajak mengeluhkan sistem antrian di SAMSAT Bantul yang tidak urut ([jotterarea.blogspot.com](http://jotterarea.blogspot.com), 17 Juni 2008).
- Salah seorang wajib pajak mengeluhkan pengalamannya ketika hendak mutasi dari luar daerah. Petugas SAMSAT Bantul terkesan tidak peduli akan kesulitan yang dialami wajib pajak tersebut, sehingga wajib pajak tersebut merasa dipermainkan ([www.suaramerdeka.com](http://www.suaramerdeka.com), Jumat, 28 Juli 2006).

Menurut Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul Drs. Riyantono, MSi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) merupakan pajak terbesar penyumbang pendapatan pajak daerah di Kabupaten Bantul selain penerimaan dari sektor pajak lainnya ([bantulkab.go.id](http://bantulkab.go.id), Rabu 3 April 2013).

Pada penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Pada penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wahyudin dan Kiswanto (2005) yang menguji pengaruh variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama UPPD Dispenda Kabupaten Sragen Propinsi Jateng. Hasilnya didapat bahwa sebesar 76,1% tingkat kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Selanjutnya juga penelitian Novelia (2009), yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Depok, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Fakta-fakta tersebut ingin menegaskan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kepuasan bagi para wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib pajak dalam membayar pajaknya tidak mempunyai kontra prestasi yang langsung, maka kualitas

pelayanan yang baik harus diberikan oleh seluruh instansi pemerintah kepada mereka. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi?

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Berdasarkan pada fakta dan fenomena yang ditemukan oleh peneliti, muncul dugaan bahwa ada kecenderungan terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bantul. Hal ini terlihat dari opini dan komentar-komentar yang dikemukakan oleh beberapa wajib pajak yang pernah menerima pelayanan di SAMSAT Bantul. Mayoritas komentar atau pendapat yang mereka sampaikan ke publik adalah berupa keluhan. Mereka mengeluhkan bahwa pelayanan di SAMSAT Bantul secara umum baik tetapi masih terdapat kekurangan di beberapa bagian/tempat.

Hal senada juga diungkapkan dari hasil seminar supervisi pelayanan publik di Kabupaten Bantul pada bulan April 2012 kemarin, bahwa meski dinyatakan dalam kondisi cukup baik, namun pelayanan publik di Bantul belum maksimal. Beberapa kantor pelayanan publik masih lamban dalam melayani masyarakat, sehingga mengakibatkan antrian panjang. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis alternatif yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut :

**Ha : Terdapat perbedaan antara persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Bantul baik secara keseluruhan maupun per dimensi.**

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Sampel dan Data Penelitian**

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB yang memanfaatkan jasa pelayanan pemungutan PKB di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bantul. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang memanfaatkan jasa pelayanan di SAMSAT Bantul. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel secara *convenience sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil survei

sampel penelitian dan hasil wawancara dengan petugas SAMSAT Bantul, serta data sekunder yang berupa data studi kepustakaan (berbagai teori pendukung yang diambil dari berbagai sumber) dan data profil SAMSAT Bantul.

## 2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel dan Konsep	Dimensi dan Indikator	Elemen
Kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada pelanggan, dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan maka semakin mendekati ukuran bermutu (Boediono, 2003)	<i>1. Tangible</i>	
	a. Ketersediaan tempat parkir	Skala Likert : 1: tidak memadai; 2: kurang memadai; 3: cukup memadai; 4: memadai; 5: sangat memadai
	b. Ketersediaan ruang tunggu	Skala Likert : 1: tidak nyaman; 2: kurang nyaman; 3: cukup nyaman; 4: nyaman; 5: sangat nyaman
	c. Informasi tentang PKB di papan informasi	Skala Likert : 1: tidak jelas; 2: kurang jelas; 3: cukup jelas; 4: jelas; 5: sangat jelas
	d. Kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi	Skala Likert : 1: tidak lengkap; 2: kurang lengkap; 3: cukup lengkap; 4: lengkap; 5: sangat lengkap
Variabel dan Konsep	Dimensi dan Indikator	Elemen
	<i>2. Reliability</i>	
	a. Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan.	Skala Likert : 1: tidak sesuai; 2: kurang sesuai; 3: cukup sesuai; 4: sesuai; 5: sangat sesuai
	b. Catatan administrasi oleh petugas	Skala Likert : 1: tidak lengkap; 2: kurang lengkap; 3: cukup lengkap; 4: lengkap; 5: sangat lengkap
	c. Kemampuan petugas mengatasi masalah yang dialami wajib pajak	Skala Likert : 1: buruk; 2: kurang baik; 3: cukup baik; 4: baik; 5: sangat baik
	d. Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada wajib pajak	Skala Likert : 1: tidak tepat; 2: kurang tepat; 3: cukup tepat; 4: tepat; 5: sangat tepat
	e. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak kepada wajib pajak	Skala Likert : 1: buruk; 2: kurang baik; 3: cukup baik; 4: baik; 5: sangat baik

Variabel dan Konsep	Dimensi dan Indikator	Elemen
	<i>3. Responsiveness</i>	
	a. Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah wajib pajak	Skala Likert : 1: tidak cekatan; 2: kurang cekatan; 3: cukup cekatan; 4: cekatan; 5: sangat cekatan
	b. Kesiapan Petugas membantu wajib pajak setiap saat	Skala Likert : 1: tidak siap; 2: kurang siap; 3: cukup siap; 4: siap; 5: sangat siap
	c. Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan wajib pajak	Skala Likert : 1: lamban; 2: kurang sigap; 3: cukup sigap; 4: sigap; 5: sangat sigap
	d. Kesiediaan petugas dalam memberi informasi mengenai pajak kepada wajib pajak	Skala Likert : 1: tidak bersedia; 2: kurang bersedia; 3: cukup bersedia; 4: bersedia; 5: sangat bersedia
	<i>4. Assurance</i>	
	a. Ketersediaan petugas pajak di setiap bagian	Skala Likert : 1: tidak lengkap; 2: kurang lengkap; 3: cukup lengkap; 4: lengkap; 5: sangat lengkap
	b. Pendidikan/ pengetahuan petugas pajak mengenai PKB	Skala Likert : 1: tidak terdidik; 2: kurang terdidik; 3: cukup terdidik; 4: terdidik; 5: sangat terdidik
	c. Sikap petugas kepada wajib pajak	Skala Likert : 1: tidak ramah; 2: kurang ramah; 3: cukup ramah; 4: ramah; 5: sangat ramah
	d. Perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya	Skala Likert : 1: meragukan; 2: kurang meyakinkan; 3: cukup meyakinkan; 4: meyakinkan; 5: sangat meyakinkan
	<i>5. Emphaty</i>	
	a. Perlakuan terhadap setiap wajib pajak	Skala Likert : 1: berbeda; 2: agak berbeda; 3: cukup sama; 4: sama; 5: sama persis
	b. Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan PKB dengan prosedur yang ada	Skala Likert : 1: tidak diperhatikan; 2: kurang diperhatikan; 3: cukup diperhatikan; 4: diperhatikan; 5: sangat diperhatikan
	c. Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	Skala Likert : 1: buruk; 2: kurang baik; 3: cukup baik; 4: baik; 5: sangat baik

Variabel dan Konsep	Dimensi dan Indikator	Elemen
	d. Penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah PKB	Skala Likert : 1: tidak tersedia; 2:kurang tersedia; 3:cukup tersedia; 4: tersedia; 5: sangat tersedia
	e. Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan wajib pajak	Skala Likert : 1: tidak baik; 2:kurang baik; 3:cukup baik; 4: baik; 5: sangat baik

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

### 3. Teknik Analisis Data

1. *Editing*
2. *Coding dan Scoring*
3. Statistik Deskriptif
4. Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Uji Normalitas
6. Uji Hipotesis

## ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Deskripsi Umum Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan jasa atau pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Bantul. Dari 323.601 pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar sebagai wajib pajak di SAMSAT Bantul, diambil sampel sebanyak 100 wajib pajak. Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 28% responden, lainnya sebanyak 27% responden, wiraswasta 18% responden, pelajar/mahasiswa 16% responden, dan PNS/TNI/Polri sebanyak 11% responden.

### 2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, dan tanpa uji signifikansi.

### 3. Uji Validitas

Suatu item instrumen dikatakan valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 90% atau signifikansi 10% ( $p = 0,1$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau  $n$ . Oleh karena  $n = 100$ , maka derajat bebas (*degree of freedom*) adalah  $df = 100 - 2 = 98$ . Nilai  $r$  tabel dua sisi pada  $df = 98$  dan  $p = 0,1$  adalah 0,165. Sedangkan  $r$  hitung diperoleh dari pengolahan dengan menggunakan SPSS 20. Hasilnya menunjukkan bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka kuesioner dikatakan valid.



#### 4. Uji Reliabilitas

Apabila koefisien ( $r$ ) positif dan lebih besar dari batas minimal (0,60) maka *reliable* dan apabila  $r$  *negative* atau  $r$  lebih kecil dari batas minimal (0,60) maka tidak *reliable*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien ( $r$ ) lebih besar dari batas minimal yaitu 0,60. Hal ini berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan dapat dinyatakan reliabel.

#### 5. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov baik pada tingkat persepsi maupun tingkat ekspektasi, diperoleh hasil signifikansi untuk seluruh dimensi berada di atas 0,1 berarti data yang akan diuji tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, dengan kata lain data tersebut normal. Oleh karena data normal, maka pengujian uji beda dilakukan secara parametrik yaitu dengan menggunakan *Paired Sample T-Test*.

#### 6. Uji Hipotesis dan Pembahasan

##### Uji Hipotesis dan Pembahasan secara Keseluruhan

Hasil pengujian secara keseluruhan menghasilkan nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari nilai alfa (0,05) dan nilai  $t$  hitung (-14,357) yang kurang dari nilai  $t$  tabel (-1,66039). Hal ini menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis tersebut memberikan dukungan empiris bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata ekspektasi dan nilai rata-rata persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bantul ( $H_a$  diterima).

Perbedaan antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan tersebut terlihat dari selisih nilai *mean* (rata-rata) sebesar (-0,97727). Tanda negatif tersebut menunjukkan bahwa nilai *mean* persepsi lebih kecil daripada nilai *mean* ekspektasi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perbedaan yang terjadi disebabkan karena harapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak merasa tidak puas.

##### Uji Hipotesis dan Pembahasan Per Dimensi

Hasil uji pada dimensi *tangible* menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan  $t$  hitung (-14,576)  $< t$  tabel (-1,66039). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* secara signifikan ( $H_a$  diterima). Dimensi *tangible* berkaitan dengan sarana dan prasarana fisik di SAMSAT Bantul, antara lain meliputi ketersediaan tempat parkir, ruang tunggu, sarana informasi, dan kelengkapan peralatan kantor. Selisih nilai rata-rata untuk dimensi *tangible* sebesar (-1,11250). Nilai negatif menandakan bahwa apa yang dirasakan oleh wajib pajak pada sarana dan prasarana fisik di SAMSAT Bantul belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

Hasil uji pada dimensi *reliability* menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  dan  $t$  hitung (-10,790)  $< t$  tabel (-1,66039). Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* secara signifikan ( $H_a$  diterima). Dimensi *reliability* berkaitan dengan

kemampuan SAMSAT Bantul untuk memberikan pelayanan secara akurat, antara lain meliputi kesesuaian jam kerja, kemampuan petugas mengatasi masalah, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan. Selisih nilai rata-rata untuk dimensi *reliability* sebesar (-0,7640). Nilai negatif ini menandakan bahwa harapan responden akan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat belum sesuai dengan kenyataan.

Hasil uji pada dimensi *responsiveness* menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan  $t \text{ hitung } (-11,369) < t \text{ tabel } (-1,66039)$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* secara signifikan ( $H_a$  diterima). Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, antara lain meliputi petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah, kesiapan petugas membantu wajib pajak setiap saat, serta kesediaan petugas dalam memberikan informasi. Selisih nilai rata-rata untuk dimensi *responsiveness* sebesar (-0,9500). Nilai negatif ini menandakan bahwa apa yang dirasakan responden terhadap pelayanan petugas belum sesuai dengan harapan.

Hasil uji pada dimensi *assurance* menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan  $t \text{ hitung } (-12,455) < t \text{ tabel } (-1,66039)$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* secara signifikan ( $H_a$  diterima). Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan para petugas menumbuhkan rasa percaya kepada para wajib pajak. Rasa percaya dapat tumbuh apabila petugas dapat memberi jaminan bahwa wajib pajak dapat dilayani sesuai standar pelayanan. Jaminan tersebut dapat berupa standar waktu pelayanan, jaminan untuk memperoleh pelayanan yang ramah, serta jaminan ketersediaan personil di setiap bagian. Selisih nilai rata-rata untuk dimensi *assurance* sebesar (-0,95750). Nilai negatif ini menandakan bahwa harapan responden akan jaminan pelayanan belum dapat dipenuhi.

Hasil uji pada dimensi *emphaty* menghasilkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan  $t \text{ hitung } (-13,237) < t \text{ tabel } (-1,66039)$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai rata-rata antara persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* secara signifikan ( $H_a$  diterima). Dimensi *emphaty* berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan perhatian yang tulus dan sifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Selisih nilai rata-rata untuk dimensi *emphaty* sebesar (-1,1200). Nilai negatif tersebut menandakan bahwa apa yang dirasakan oleh responden belum sesuai dengan apa yang diharapkan.

## SIMPULAN

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV serta dengan merujuk pada masalah dan tujuan penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- Terdapat perbedaan antara nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Bersama SAMSAT Bantul, dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
- Perbedaan tersebut disebabkan nilai rata-rata dari ekspektasi lebih besar dari persepsi wajib pajak, sehingga perbedaan tersebut bernilai negatif. Nilai negatif tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Bantul masih kurang dari apa yang diharapkan oleh wajib pajak.

### 2. Saran

Saran perbaikan untuk dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dapat dirangkum menjadi satu karena pada dasarnya kelima dimensi tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain, artinya perbaikan yang dilakukan terhadap masing-masing dimensi akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Fokus perbaikan secara garis besar terbagi atas lima poin penting yaitu :

#### 1) Membangun Manajemen Pelayanan Publik yang Handal

Manajemen pelayanan pada sektor publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dituntut memiliki karakteristik yaitu memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani (*wide stakeholders*), memiliki tujuan sosial serta akuntabel pada publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*) yang dicirikan dengan lebih memfokuskan pada pemberdayaan masyarakat, menerapkan sistem kompetisi dan pencapaian target yang didasarkan pada visi, misi, tujuan, dan sasaran.

#### 2) Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia

Dalam rangka mewujudkan manajemen pelayanan publik yang handal tersebut, diperlukan elemen-elemen pendukung yang juga perlu ditingkatkan kualitasnya. Elemen utama yang perlu dipersiapkan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini petugas SAMSAT sebagai pihak yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk melayani wajib pajak. Beberapa upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas petugas pajak yaitu :

- a. Pembenahan terhadap manajemen kepegawaian. perlu adanya penambahan jumlah personil petugas pajak yang diiringi pula dengan peningkatan kualitas pegawainya.
- b. Peningkatan kemampuan atau kompetensi yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) maupun non diklat. Perubahan

melalui diklat dapat dilakukan dengan melakukan berbagai kursus, pendidikan formal maupun non formal atau pendidikan lainnya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau kompetensi teknis maupun perubahan pola pikir, moral, dan perilaku petugas pajak. Sementara peningkatan kemampuan atau kompetensi melalui non diklat dapat dilakukan dengan menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif untuk terjadinya peningkatan kemampuan, melakukan mutasi secara berkala, menciptakan hubungan antar personal yang harmonis dan lain sebagainya

3) Perbaikan Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Fisik

Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas baik juga harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban petugas pajak dapat terlaksana dengan baik. Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk memperbaiki fasilitas, sarana, dan prasarana di Kantor Bersama SAMSAT Bantul yaitu :

- a. Pembenahan dan perluasan tempat parkir
- b. Perlu adanya penambahan kipas, dan memindah letak mesin AC di bagian cek fisik kendaraan, agar wajib pajak yang menunggu di bagian cek fisik lebih nyaman.
- c. Pembenahan juga perlu dilakukan terhadap sistem antrian di SAMSAT Bantul. Peneliti menyarankan agar sistem antrian dibuat secara terkomputerisasi agar meminimalisir kesalahan dalam urutan pemanggilan, sehingga wajib pajak dapat mengantri dan dilayani sesuai dengan urutannya. .
- d. Terakhir, perlu adanya optimalisasi terhadap media penyampaian informasi kepada wajib pajak seperti perlu adanya brosur, atau *leaflet* tentang bagaimana mekanisme pembayaran PKB, hal ini dilakukan agar wajib pajak yang baru pertama kali datang tidak kebingungan.

4) Peningkatan dan Penyesuaian Teknologi Pelayanan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berdampak kepada penyelenggaraan pemerintahan, termasuk didalamnya adalah dalam kegiatan pelayanan publik. pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan disebut *e-Gov (electronic-government)* yaitu pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

5) Adanya Kontrol Bersama terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Mekanisme penyediaan pelayanan idealnya dikelola dan dikontrol oleh lebih dari satu pihak, terutama oleh pihak-pihak yang terkait secara langsung. Masyarakat dalam hal ini wajib pajak hendaknya juga diberi akses untuk dapat ikut mengontrol dan mengawasi kualitas dan prosedur pelayanan yang diberikan misalnya dengan cara mengoptimalkan sistem kotak saran dan survei kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andy Kamto Blog, 2012. *Balik Nama Kendaraan Bermotor di Polres Bantul*. (<http://www.andykamto.com/balik-nama-kendaraan-bermotor-bnkb-di-polres-bantul/>, diakses 16 Agustus 2013)
- Boediono, B., (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- De Vrye, Catherine., (1997). *Good Service is Good Business : 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Djumana, Noorsyamsa., (1994). *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Jakarta : LAN.
- Gasperz, Vincent., (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Yayasan Indonesia Emas.
- Hartono, Jogiyanto., (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Hesket, Sasser, dan Schlesinger., (1997). *The Service Profit Chain*. New York : The Free Press.
- Jogja TV, 2012. *Pelayanan Publik di Bantul Belum Maksimal*. (<http://www.jogjativ.tv/berita/27/04/2012/pelayanan-publik-di-bantul-belum-maksimal>, diakses 15 Agustus 2013).
- Jotter Area Blog, 2008. *Sistem Antrian di Samsat Bantul yang Kacau*. (<http://jotterarea.blogspot.com/2008/06/sistem-antrian-di-samsat-bantul-yang.html>, diakses 15 Agustus 2013).
- Karepesina., (2007). *Pelayanan Publik yang Akomodatif, Populis, Volume 1 No 2*, Jakarta
- Kotler, Philip., (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Edisi Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper H., (1994). *Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage*. New York : McGraw Hill.
- Martila dan James, (1977). *Importance Performance Analysis*, Jurnal of Marketing.
- Novelia, Kiki Rizki., (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap Kota Depok)*. Skripsi.
- Osborne, David & T. Gaebler, (1992), *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: a Plume Book.
- Prasetiani, Sri., (2010). *Studi Persepsi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta*. Skripsi.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah., (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Priyatno, Dwi., (2012). *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendadaran Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Gava Media

- Ratminto & Atik Septi Winarsih., (2005), *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma., (2006) *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4*. Salemba Empat. Jakarta
- Silaban, Reinhard., (2004). *Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Satu)*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Sinambela, Lijan Poltak., (2006), *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Aksara
- Soeprapto, Riyadi., (2005), Pengembangan Model Citizen's Charter dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, *Delegasi No. 2 Agustus 2005; halaman 123-150*.
- Suara Merdeka Online, 2006. *Kecewa Samsat Bantul dan Temanggung*. (<http://www.suaramerdeka.com/harian/0607/28/opia.htm>, diakses 18 Agustus 2013).
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syabhana, Aziz Nur Adji Purnamaning., (2004). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Pulogadung*. Tesis. Tidak Dipublikasikan.
- Umar, Husein., (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamane, Taro., (1967), *Elementary Sampling Theory*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman & L.L. Berry., (1990), *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.